

Klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Jaarverslag 2016

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Structuur van het GO!	3
1.2. Pedagogisch project van het GO!	4
1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	4
1.4. Inhoud van het jaarverslag	5
2. Klachtencaptatie	6
2.1. Algemeen	6
2.2. Cijfermateriaal	6
2.2.1. Globaal aantal klachten	7
2.2.2. Drager van klachten	8
2.2.3. Hoedanigheid van de klager	8
2.2.4. Klachtenkanaal	9
2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	9
3. Klachtenbehandeling	11
3.1. Algemeen	11
3.2. Cijfermateriaal	11
3.2.1. Doorlooptijd	11
3.2.2. Ontvankelijkheid	12
3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	17
4. Kwaliteitsmanagement	19
4.1. Algemeen	19
4.2. Actoren in het GO!	19
4.2.1. Centrale klachtencoördinator	19
4.2.2. Medewerkers centrale diensten	20
4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen	20
4.2.4. Netwerk klachten GO!	21
4.3. Externe partners	22
4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	22
5. Conclusie	24

1. Inleiding

1.1. Structuur van het GO!

Het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap is het officieel onderwijs dat georganiseerd wordt voor en door de Vlaamse Gemeenschap. Conform het *Bijzonder decreet betreffende het gemeenschapsonderwijs* (BDGO) van 14 juli 1998 wordt het op drie niveaus bestuurd : de school of instelling (lokaal niveau), de scholengroep (mesoniveau) en de Raad van het GO! (centraal niveau in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap).

De directeur heeft samen met zijn team de dagelijkse leiding over de **school** en wordt daarin met advies en overleg bijgestaan door de schoolraad. Daarnaast wordt waar het gewenst is ondersteuning geboden door een pedagogische raad, een leerlingenraad en een ouderraad. Het GO! telt zo'n 1000 scholen en voorzieningen.

De **directeur** leidt en beheert de school. Samen met het team bepaalt hij de beleidskeuzes op basis van de schoolcontext en de leerlingenkenmerken. De **schoolraad** heeft advies- en overlegbevoegdheid en kan de directeur en de bestuursorganen van de scholengroep om informatie vragen over beslissingen die het schoolleven beïnvloeden. De **pedagogische raad** is bevoegd voor pedagogische aangelegenheden. De **leerlingenraad** behartigt de belangen van de leerlingen en kan gevraagd of ongevraagd advies uitbrengen over kwesties die de leerlingen aanbelangen. De **ouderraad** tot slot brengt advies uit op verzoek van de schoolraad of op eigen initiatief.

Elke **scholengroep** heeft bestuursbevoegdheid over alle GO! instellingen in een welbepaalde regio en wordt geleid door een algemeen directeur, een raad van bestuur, een college van directeurs en een algemene vergadering. Er zijn in totaal 27 scholengroepen.

De **algemeen directeur** staat in voor het dagelijkse beleid van de scholengroep en heeft beslissings- en managementbevoegdheid op het niveau van de scholengroep, na goedkeuring door de raad van bestuur. De **raad van bestuur** beslist autonoom over de organisatie van het onderwijs (op alle niveaus) in de regio die onder zijn bevoegdheid valt, kan daarnaast onder meer personeelsleden benoemen, tucht- en ordemaatregelen nemen en draagt de juridische aansprakelijkheid voor de bevoegdheden die hem door het BDGO worden toegekend. Het **college van directeurs** doet beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend werk en is onder meer bevoegd voor het beheer van de administratieve loopbaan van het personeel dat tot de scholengroep behoort. De **algemene vergadering** tot slot keurt de jaarrekening en de begroting goed en bekrachtigt de aanstelling van de algemeen directeur door de raad van bestuur.

Daarnaast zijn er ook **scholengemeenschappen** voor het basis- en het secundair onderwijs actief. Het gaat om vrijwillige samenwerkingsverbanden die vooral adviesbevoegdheid ten aanzien van de scholengroep hebben. Sommige scholengemeenschappen zijn netoverstijgend samengesteld.

De bevoegdheden op het **centrale niveau** worden uitgeoefend door de Raad van het GO!, in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap. De Raad treedt op als centrale inrichtende macht en wordt daarin bijgestaan door administratieve en pedagogische diensten, onder de leiding van een afgevaardigd bestuurder.

De **Raad van het GO!** waarborgt de vrije schoolkeuze in Vlaanderen en Brussel, staat onder meer in voor het pedagogisch project van het GO! (PPGO!), de Neutraliteitsverklaring en de Verklaring van gehechtheid, het strategisch plan, de interne kwaliteitszorg, de leerplannen, de programmatie van unieke studierichtingen en de ondersteuning van de scholengroepen en de scholen van het GO!. Hij draagt de verantwoordelijkheid voor de pedagogische begeleiding, de nascholing en het vormingscentrum voor de centra voor leerlingenbegeleiding en wijst de middelen voor investeringen en grote infrastructuurwerken toe.

De **afgevaardigd bestuurder** staat namens de Raad GO! in voor het dagelijkse beheer en beleid over de centrale administratieve en pedagogische diensten en verricht samen met deze diensten beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend werk voor de Raad GO! en in de aangelegenheden waarvoor de Raad GO! bevoegd is.

De **centrale diensten** hebben tot missie het GO! te positioneren als hét onderwijs van en voor de Vlaamse Gemeenschap met een belangrijk maatschappelijk effect door invulling te geven aan het PPGO!, het uit te dragen en te realiseren in het net. Hun werking is toegespitst op drie kernopdrachten op het vlak van kennis, beleid en dienstverlening. De centrale diensten zijn gevestigd in het Huis van het GO! aan de Willebroekkaai nr. 36 in 1000 Brussel.

1.2. Pedagogisch project van het GO!

Als organisator van het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap heeft het GO! een eigen, uniek pedagogisch project, het PPGO!. Het PPGO! is het basisdocument waarin de grondbeginselen, de waarden en de algemene doelstellingen van het GO! zijn opgenomen. Het is een richtingwijzer en referentiekader om lerenden te begeleiden in hun persoonlijke ontplooiing enerzijds en in hun ontwikkeling naar samenleven in diversiteit en harmonie anderzijds. Het PPGO! biedt daarmee niet alleen een basis voor kwaliteitsvol onderwijs en opvang, maar het is ook een ruimer maatschappelijk project omdat het door een brede vorming van de gehele persoonlijkheid bijdraagt aan het samenleven.

Het PPGO! heeft tot doel kinderen en jongeren te laten ontdekken dat er geen universele waarheid is om filosofische, ideologische en godsdienstige vragen te beantwoorden. In het GO! geniet iedereen de vrijheid om zelf keuzes te maken en kritisch te zijn. Het PPGO! zegt dat we ondanks verschillende opvattingen en de superdiversiteit in onze samenleving en in onze scholen vooral moeten leren met elkaar samen te leven. Hierbij staan waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid/eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement centraal.

‘Samen leren samenleven’ waarmaken betekent dat men moeilijke onderwerpen niet uit de weg gaat. Dat men bereid is om dat wat minder goed verloopt onder ogen te zien, te bespreken en eventueel bij te sturen, ook als het over de eigen werking of het eigen handelen gaat. En dat men de nodige aandacht en omzichtigheid aan de dag weet te leggen wanneer dit toch zou uitmonden in klachten, om dan op een constructieve manier naar oplossingen te zoeken.

1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement

De specifieke organisatie- en bevoegdhedenstructuur van het GO! komt ook tot uiting in de klachtenprocedure die er van toepassing is. Op 3 december 2004 heeft de Raad GO! deze procedure goedgekeurd en daarmee invulling gegeven aan de bepalingen van het *Vlaamse klachtendecreet* van 1 juni 2001 en de bijbehorende omzendbrief.

Het eerste aanspreekpunt bij vragen of klachten over de werking van een **school** of instelling is de **directeur**. Als men niet tevreden is met de aangeboden oplossing – of als de klacht over de directeur zelf gaat - kan men als klager terecht bij de betrokken **scholengroep** en krijgt de klacht een formeel karakter. Biedt ook dit niet het verhoopde resultaat, dan kan de klager zich wenden tot de **Vlaamse Ombudsdienst**.

Voor het centrale niveau is hier geen rol weggelegd. Het centrale niveau behandelt dus geen klachten over de werking van een school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van een school.

Heeft men te klagen over de werking van de **centrale diensten** of handelingen van de personeelsleden van deze diensten zelf, dan kan men zich wenden tot de **afgevaardigd bestuurder** van het GO!. Is de klager niet tevreden over het resultaat van de klachtenbehandeling, dan kan die dat aanklaarten bij de **Vlaamse Ombudsdienst**.

Bij de klachtenbehandeling in het GO! ligt de algemene focus reeds vele jaren op het herstel van de verstoorde onderlinge relatie, het realiseren en steeds verder uitbouwen van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en het systematisch monitoren van klachten en deelaspecten ervan. Maar de klachtenbehandeling moet ook verder leiden dan enkel registratie of captatie van gegevens en zich doorvertalen in gedegen oplossingen, bijsturing of verbetering van de werking of de dienstverlening, zowel operationeel als beleidsmatig. Klachtenmanagement wordt ervaren als een waardevol kwaliteitsinstrument. De scholengroepen en de centrale diensten maken hier reeds lang samen werk van.

1.4. Inhoud van het jaarverslag

Het Vlaamse Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover moet jaarlijks worden gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Met dit jaarverslag wenst het GO! deze verplichting na te komen voor de klachtenbehandeling in 2016.

De servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst reikt de bestuursinstellingen van de Vlaamse overheid een aantal operationele indicatoren aan om in te schatten of de langetermijndoelstellingen inzake klachtencaptatie, kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement gehaald worden. De stand van zaken en de bevindingen in 2016 namens het GO! ten aanzien van deze indicatoren worden in afzonderlijke hoofdstukken in dit jaarverslag toegelicht.

Naast heel wat cijfermateriaal bevat dit verslag ook telkens een aantal concrete suggesties en voorstellen in verband met de specifieke doelstelling waarop ze betrekking hebben. Ze werden mee aangereikt vanuit de scholengroepen en geven meteen ook aan waar men nood aan heeft, vaak met het oog op het vrijwaren en verbeteren van de dienstverlening. Er wordt ook verwezen naar concrete realisaties van het voorbije jaar.

Omwille van de continuïteit werd ervoor geopteerd eenzelfde werkwijze en stramen te hanteren als de voorbije jaren. Voor het eerst werden berekende percentages in de tabellen mee opgenomen.

2. Klachtencaptatie

2.1. Algemeen

Het GO! is en blijft voorstander van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en bepleit een directe aanpak, informeel en oplossingsgericht. Daar werd de voorbije jaren sterk op ingezet en dat was in 2016 niet anders.

Klachten die worden geuit – op welke manier ook - moeten niet alleen als dusdanig worden gehoord en erkend maar ook onmiddellijk op de juiste plaats in de organisatie terechtkomen.

In de scholen en instellingen staat de aanpak van de directeur voorop: de klacht moet direct en informeel behandeld worden op de plaats waar ze zich voordoet. Dit maakt het mogelijk om snel en gepast te reageren.

Uit de cijfers blijkt dat de directeurs er vaak in slagen om tot een oplossing te komen en een conflict te ontmijnen of in de kiem te smoren. Bereid zijn om te luisteren en begrip tonen - vaak met het nodige geduld - zijn hierbij van cruciaal belang.

Anderzijds signaleren verschillende scholengroepen ons dat klagers zich in de praktijk soms brutaal, arrogant of zelfs agressief opstellen en dat het dan eigenlijk fout loopt door de vorm eerder dan door de inhoud van een klacht.

Volstaat een informele aanpak niet of komt men niet tot een oplossing, dan kan een klacht terechtkomen in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een algemeen **klachtenregister** opgenomen en per klacht wordt er gebruikgemaakt van een **registratieformulier**.

De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in een globaal jaarverslag, samen met de informatie over klachten in verband met de werking van de centrale diensten die in een afzonderlijk register worden bijgehouden. Door gegevens systematisch en op een uniforme manier te verzamelen kunnen we ze makkelijker analyseren en kunnen we ook makkelijker verbetervoorstellen formuleren, zowel operationeel als beleidsmatig.

Informatie over hoe men een klacht kan indienen en de **klachtenprocedure** is te raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op www.g-o.be

2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten cijfergegevens over een aantal aspecten rond zuivere klachtencaptatie. De cijfers spreken voor zich en zijn wat ze zijn. Het cijfermateriaal is te beperkt om er zware statistische modellen op toe te passen. Maar hier en daar kunnen we toch even focussen op een opvallend cijfer of evolutie.

Het opvragen van dit cijfermateriaal is een formeel gegeven en voelt soms wat artificieel aan. De vragenlijst die hierbij gehanteerd werd kwam tot stand in samenspraak met vertegenwoordigers van de scholengroepen.

Verschillende scholengroepen geven expliciet aan dat zij begrijpen waarom dergelijke gegevens worden opgevraagd maar vinden de verhalen achter de cijfers en de manier waarop zij kunnen inspelen op de onderliggende problematiek belangrijker dan de data an sich. Er wordt ook meermaals gewezen op het belang van een goede preventieve aanpak rond heel wat thema's, net om problemen en bijbehorende klachten te vermijden.

De volgende parameters inzake klachtencaptatie komen achtereenvolgens aan bod: het globale aantal ingediende klachten, de zogenaamde drager van een klacht (communicatievorm), de hoedanigheid van de klager en het klachtenkanaal.

2.2.1. Globaal aantal klachten

Globaal aantal klachten GO! 2016	scholengroepen	291
	centrale diensten GO!	2
	totaal	293

In 2016 ontving het GO! 293 klachten. Tegenover de 324 klachten uit 2015 is dit een daling van het aantal klachten met bijna 10 %. Tussen 2014 (381 klachten) en 2015 (324 klachten) was het aantal klachten ook al gedaald met 15 %. De plotse toename met 46 % tussen 2013 en 2014 wordt hierdoor verder afgezwakt.

Men heeft het tegenwoordig vaak over de zogenaamde toenemende juridisering van de maatschappij, ook in het onderwijs. Men zou tegenwoordig sneller of vaker geneigd zijn om een klacht in te dienen of beroep aan te tekenen. Misschien wordt dit bevestigd via het aantal klachten bij specifieke (beroeps)procedures maar uit de globale cijfers over het aantal 'gewone' klachten in het GO! van de voorbije jaren blijkt dit niet. De aantallen schommelen van jaar tot jaar zonder dat we daar een duidelijke lijn in kunnen ontdekken of een sluitende verklaring voor kunnen geven.

Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2016. Bij elkaar opgeteld goed voor 291 klachten in totaal.

Sinds september 2016 heeft het GO! 27 in plaats van 28 scholengroepen. Er vond een opslorpemde fusie plaats tussen twee scholengroepen; bij die fusie werd de reeds georganiseerde klachtenprocedure van een van beide scholengroepen overgenomen voor het geheel van de verruimde scholengroep. Deze operatie vormde geen probleem bij het in kaart brengen van het gevoerde klachtenbeleid.

Centrale diensten

Over de werking van de centrale diensten werd in 2016 één melding genoteerd en werden twee klachten behandeld.

De centrale klachtencoördinator fungeert als aanspreekpunt, ook voor meldingen en klachten die conform de GO! klachtenprocedure aan de scholen of scholengroepen moeten gericht worden. Over alle scholengroepen en alle onderwijsniveaus heen werden in totaal 101 meldingen en klachten geregistreerd. Het merendeel van de klagers werd doorverwezen naar de school/instelling of de scholengroep waar de klacht zich voordeed en de behandeling aangewezen was. Omdat het initiatief bij de klager zelf ligt is het niet meteen duidelijk of deze meldingen en klachten vervolgens ook effectief bij de betrokken school/instelling of scholengroep werden ingediend.

Een 9-tal klachten werd - in samenspraak met de klager – wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 9 andere klachten werd vanuit de school of scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd. Deze cijfers liggen grotendeels in lijn met de gegevens van het voorgaande jaar.

2.2.2. Drager van klachten

Aantal klachten volgens drager GO! 2016	brief	95	31,8 %
	e-mail	126	42,2 %
	telefoon	54	18 %
	fax	0	0
	sms	1	0,3 %
	bezoek	23	7,7 %

Opmerking: eenzelfde klacht wordt soms via verschillende dragers ingediend.

Het hoeft niet meteen te verbazen dat klachten alsmaar minder via een brief worden bekendgemaakt. In 2010 was dit nog bij ongeveer 55% van de klachten het geval ; in 2016 is het aandeel van de brief gedaald naar iets minder dan 32 %. Klachten via e-mail hebben intussen de bovenhand gehaald (ruim 42 %), klachten via telefoon (18 %) en bezoeken zijn de voorbije jaren wat toegenomen (inmiddels bijna 8%). De laatste twee bieden het voordeel dat er onmiddellijk een doelgerichte dialoog tot stand kan komen om de klacht zo goed mogelijk te kaderen. Het kan helpen hierbij nota te nemen van wat er precies wordt gezegd of afgesproken om latere discussies hierover te vermijden.

2.2.3. Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager GO! 2016	ouder	174	59,4 %
	leerling/cursist	17	5,8 %
	personeelslid	78	26,6 %
	andere	24	8,2 %

De voorbije jaren merkten we een toename van het aandeel klachten van personeelsleden, grotendeels ten koste van het aandeel klachten van ouders. In 2013 was 17 % van de klachten afkomstig van personeelsleden, in 2014 ruim 26 % en in 2015 al 33 %. In 2016 valt dit aandeel evenwel terug naar iets meer dan 26 %.

Het aandeel klachten van ouders bedroeg in 2013 nog 68 % maar zakte in 2014 naar om en bij de 60 % en in 2015 naar iets minder dan 55%. In 2016 zien we evenwel een toename ; bijna 60 % van de klachten komt opnieuw van ouders.

Het is niet meteen duidelijk waaraan dit ligt. Mogelijk is deze trendbreuk – voor zover daar al sprake van kan zijn - mede te wijten aan de sinds september 2014 doorgevoerde wijzigingen aan de regelgeving inzake psychosociale risico's op het werk. Waarschijnlijk geraken deze specifieke procedures onder andere in verband met pesten, geweld, ongewenst seksueel gedrag, conflicten, stress en burn-out (informele/formele verzoeken tot psychosociale interventie –individueel of collectief) verder of beter ingeburgerd. De indruk ontstaat dat klachten over een dergelijke problematiek als het ware worden afgeleid naar dit specifieke kanaal, ook al is er momenteel nog niet genoeg cijfermateriaal voorhanden om dit echt te kunnen staven. Tussen de gegevens van de scholengroepen duiken er anderzijds ook klachten op die hierover gaan. Er is als het ware een grijze zone zeker voor klachten met een eerder informeel karakter.

Volledigheidshalve moeten we ook vermelden dat personeelsleden slechts sinds 2013 formeel gebruik kunnen maken van de Vlaamse klachtenprocedure om problemen in verband met hun werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling aan te kaarten. Tot die tijd werden

dergelijke klachten van personeelsleden als niet-ontvankelijk beschouwd.

De rubriek 'andere klagers' is zoals steeds divers samengesteld, gaande van familieleden over buurtbewoners tot sollicitanten.

2.2.4. Klachtenkanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen GO! 2016	rechtstreeks van de klager	262	88,3 %
	via de centrale diensten GO!	4	1,4 %
	via een kabinet	1	0,4 %
	via de Vlaamse Ombudsdienst	5	1,4 %
	via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden)	6	2,1 %
	andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	19	6,4 %

Opmerking: eenzelfde klacht wordt soms via verschillende kanalen ingediend, al dan niet op hetzelfde moment

Heel wat klagers dienen eenzelfde klacht in bij verschillende instanties tegelijk in de hoop dat die wordt opgepikt (o.a. Vlaamse Ombudsdienst, de inspectie, de vakbond, e.d.). Dit zorgt soms voor verwarring en brengt vaak extra werk met zich mee voor de klachtenbehandelaars, omdat deze externe organen vaak een heel dossier opvragen en er een extra communicatielijnt moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

Het merendeel van de klagers in 2016 doet dit rechtstreeks en in eigen naam. Dit was de voorbije jaren niet anders.

Binnen de groep 'andere kanalen' is de groep klachten die via advocaten(kantoren) worden ingediend het grootst (6 van de 19 klachten ; goed voor een aandeel van 2,1 %).

2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De volgende concrete acties sluiten aan bij reeds eerder genomen initiatieven om de **klachtencaptatie** in het GO! nog beter te stroomlijnen. Het is aangewezen om ze op geregelde tijdstippen opnieuw onder de aandacht te brengen, aan te vullen, aan te passen of bij te sturen indien nodig. Ondanks het feit dat het afsprakenkader rond klachtencaptatie de voorbije jaren niet structureel werd gewijzigd, blijft het GO! streven naar handige en gebruiksvriendelijke instrumenten ter zake, aangepast aan de huidige noden.

Klagers hebben nood aan duidelijke en correcte informatie over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen en hoe de behandeling ervan zal verlopen. Informatie hierover wordt opgenomen in de **schoolreglementen**. Het is belangrijk dat de info up-to-date wordt gehouden, zeker als het over concrete contactgegevens gaat die weleens durven te wijzigen.

De centrale diensten bieden reeds jaren ondersteuning bij de opmaak van schoolreglementen en de structurele aanpassingen die gewijzigde regelgeving allerhande - los van de klachtenprocedure - met zich meebrengt.

In 2016 werd vooral ingezet op de voorbereiding van digitale schoolreglementen. Er werd een generieke beschrijving van de klachtenprocedure uitgewerkt, die de scholen kunnen aanpassen aan hun eigen, lokale context en aan eventuele afspraken op het niveau van de betrokken scholengroep. Vanaf het schooljaar 2017-2018 zouden de digitale schoolreglementen operationeel moeten zijn.

Informatie over de klachtenprocedure wordt bij voorkeur ook verspreid via de **website** van de scholen/instellingen en de scholengroepen. Dit is momenteel nog niet overal het geval omdat men soms vreest voor een aanzuigeffect.

De contactgegevens van de scholengroepen zelf en van de algemeen directeurs – aanspreekpunten voor het indienen van een formele klacht – zijn wel overal voorhanden.

In 2016 werd de publieke website van het GO!- www.g-o.be - vernieuwd. Men vindt er nu een korte toelichting bij de generieke klachtenprocedure en de informatie is nu up-to-date. Men vindt er bijvoorbeeld ook een aantal links naar specifieke (beroeps)procedures.

Ook de informatie die via het digitaal platform voor GO!-professionals wordt verspreid – het huidige pro.g-o.be – zal worden bijgestuurd indien nodig.

De scholen en scholengroepen werken met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. In 2016 werd het generieke GO! registratieformulier geactualiseerd en voorzien van een aantal richtlijnen en aandachtspunten bij het gebruik ervan, na overleg met de leden van het GO! klachtnetwerk.

In een aantal scholengroepen werd de sjabloon ook geïntroduceerd en het gebruik ervan gepromoot bij de directeurs van de afzonderlijke scholen. Niets belet de andere scholengroepen om deze piste te volgen.

Een verder doorgedreven gebruik van meldings- en registratieformulieren is zeker aan te bevelen. Het kan de uniformiteit in de klachtenbehandeling ten goede komen maar het kan ook de captatie van gegevens voor de rapportering nog meer vereenvoudigen. Men kan er ook mee vermijden dat bepaalde gangbare en cruciale parameters op verschillende manieren worden geïnterpreteerd.

Aan de **medewerkers van de centrale diensten** wordt op geregelde tijdstippen een **oproep** gedaan: wij vragen hen om klachten te herkennen en informatie hierover door te geven aan de centrale klachtencoördinator, zeker als die te maken hebben met de werking van de centrale diensten. Gezien hun inhoudelijke expertise worden de centrale medewerkers geregeld door scholen/instellingen of scholengroepen geconsulteerd maar ook deze gegevens worden nog niet altijd geregistreerd.

Door personeelwissels en gewijzigde rolverdelingen in de scholengroepen - zowel onder de algemeen directeurs als onder de medewerkers - is er haast permanent vraag naar **opleidingen** inzake klachtenbehandeling en diverse deelaspecten, niet in het minst rond klachtenregistratie. Ook de koppeling van het algemene begrippenkader aan de eigen klachtenprocedure binnen de scholengroep is niet onbelangrijk.

Bepaalde scholengroepen trekken deze vraag ook door naar het gehele directiekorps, met name directeurs van individuele scholen of instellingen en coördinerend directeurs basisonderwijs en secundair onderwijs. Goed geïnformeerde actoren komen de globale klachtenwerking sowieso ten goede.

3. Klachtenbehandeling

3.1. Algemeen

Kort op de bal spelen bij klachtenbehandeling loont. Snel reageren en aan de klager het signaal geven dat men een klacht ernstig neemt verhoogt het vertrouwen en de kans op een faire klachtenbehandeling. Hoe sneller een verstoorde relatie kan hersteld worden, hoe beter.

Het snel en correct afhandelen van een klacht is een troef om de relatie tussen de betrokken partijen te herstellen. Het is van belang snel de onvrede bij de klager weg te nemen. Al moet men realistisch blijven en erkennen dat men helaas niet altijd in dat opzet zal slagen.

Klachten bieden vaak informatie over of inzicht in het karakter, de eisen en de verwachtingen van de klager. Men leert de klager als het ware beter kennen, waardoor men soms kan anticiperen en eventuele (verder uitdijende) conflicten kan vermijden. En dan is er nog de publicitaire toegevoegde waarde : een goede klachtenafhandeling leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een positief imago.

Deze theorie omzetten in de praktijk is niet altijd evident. Klachten op een kwaliteitsvolle manier behandelen vergt enig metier, ook al is de beste raadgever nog steeds het gezond verstand.

In het GO! gaat men al jaren voor een klachtenbehandeling op maat en maakt men werk van een kwaliteitsvol contact. Hierbij zijn GO! waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid/eerlijkheid, , openheid, betrokkenheid en engagement geen loze begrippen.

3.2. Cijfermateriaal

De cijfers in de volgende tabellen betreffen een aantal parameters die te maken hebben met diverse aspecten van klachtenbehandeling. De meest opvallende cijfers worden extra besproken of toegelicht. Naast de behandelingsduur (doorlooptijd) komt de ontvankelijkheid van klachten aan bod. Informatie over de ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten wordt verder uitgerafeld.

3.2.1. Doorlooptijd

Behandelingsduur klachten GO! 2016	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	263	89,8 %
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	30	10,2 %
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	23 dagen	

Om te bepalen hoe lang de behandeling van een klacht geduurd heeft, gaat men uit van de periode tussen de datum waarop de klacht ontvangen werd en de datum waarop het antwoord na behandeling verzonden werd. In het GO! streeft men algemeen naar een behandelingstermijn van 14 tot 28 dagen en in de praktijk is die ook vaak haalbaar. Duurt het wat langer, dan is het raadzaam de klager hiervan op de hoogte te houden.

De behandelingstermijn is sterk afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Informatie inwinnen vraagt soms wat tijd ; standpunten trachten te verzoenen is vaak ook een heel proces. In de meeste gevallen is het overschrijden van de behandelingstermijn van 45 dagen evenwel te wijten aan de zomervakantie.

Wat opvalt is dat het aandeel klachten die binnen 45 dagen behandeld werden exact hetzelfde is in 2016 als in 2015, ook al is er in 2016 10 % minder klachten dan in 2015. Ook het gemiddelde aantal dagen om een klacht te behandelen is hetzelfde gebleven (23 dagen).

3.2.2. Ontvankelijkheid

Via het Vlaamse Klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrief wordt aangeduid wanneer men klachten als ontvankelijk of als niet-ontvankelijk moet beschouwen en dus moet behandelen of niet.

Ontvankelijkheid klachten GO! 2016	niet-ontvankelijke klachten	67	23 %
	ontvankelijke klachten	226	77 %
	totaal	293	

Net geen kwart van de in 2016 ingediende klachten werd niet-ontvankelijk verklaard ; met iets meer dan drie vierde van de ingediende klachten ging men met andere woorden wel degelijk aan de slag.

Waar er in 2010 ongeveer evenveel niet-ontvankelijke (49,5 %) als ontvankelijke (50,5 %) klachten waren , heeft er zich de voorbije zes jaren toch een opmerkelijke verschuiving voorgedaan, los van het wisselende globale aantal klachten per jaar. Het aandeel ontvankelijke klachten is jaar na jaar gestaag toegenomen ten koste van het aandeel niet-ontvankelijke klachten (situatie 2016: 23 % niet-ontvankelijke klachten versus 77 % ontvankelijke klachten). We stellen met andere woorden een verschuiving met 25% tussen beide groepen vast, zonder aanpassingen aan het afsprakenkader of de definities bij het bepalen van de ontvankelijkheid van klachten.

In al het cijfermateriaal dat de voorbije jaren werd bijeengebracht is dit veruit de enige parameter waar de wijzigingen zich zo duidelijk en stelselmatig hebben doorgezet, los van het schommelende klachtenaantal over de jaren heen. Anderzijds is het niet meteen duidelijk hoe dit kan verklaard worden en of er één of meer redenen voor deze evolutie zijn. Het feit dat de klachten geregistreerd werden met behulp van sjablonen en standaardformulieren kan deze verschuiving in de hand hebben gewerkt, net als de specifieke (beroeps)procedures. Die zorgden ervoor dat een aantal klachten meteen via het juiste kanaal werd ingediend en bij wijze van spreken niet (verkeerdelijk) op de grote stapel klachten allerhande terechtwam.

Via de volgende tabellen komen de ontvankelijke en de niet-ontvankelijke klachten afzonderlijk in beeld.

3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

Aantal niet-ontvankelijke klachten GO! 2016		67	%
Reden waarom een klacht niet inhoudelijk behandeld werd volgens het Klachtendecreet GO! 2016	er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	3	4,5 %
	feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	1	1,5 %
	er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	3	4,5 %
	beroepsschrift tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs – beroep nog niet uitgeput	0	0
	beroepsschrift tegen uitgereikte B- of C-attesten – beroep nog niet uitgeput	31	46 %
	beroepsschrift tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput	11	16,5 %
	kennelijk ongegronde klacht	2	3 %
	geen belang van de klager	3	4,5 %
	anonieme klacht	10	15 %
	klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	3	4,5 %

Net als de voorbije jaren merken we dat heel wat beroepsschriften gekoppeld aan een specifieke beroepsprocedure door de burger verkeerdelijk als een 'gewone klacht' worden ingeschat en dat men zich niet onmiddellijk tot de juiste beroepscommissie wendt. Gezien de lopende termijnen die aan dergelijke procedures gekoppeld zijn is het belangrijk dat we de klager snel en accuraat kunnen doorverwijzen.

Klachten over het verloop van dergelijke procedures (los van de inhoudelijke behandeling) zijn wel ontvankelijk en moeten dus wel behandeld worden.

Wat verder opvalt is het aandeel anonieme klachten. Dit is driemaal hoger dan in de voorgaande twee jaren, ook al gaat het in totaal maar over een 10-tal klachten.

3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

Aantal ontvankelijke klachten GO! 2016		226	%
Mate van gegrondheid GO! 2016	gegronde klachten	69	30,5 %
	deels gegronde klachten	76	33,6 %
	ongegronde klachten	58	25,7 %
	klachten waarover geen oordeel mogelijk is	12	5,3 %
	klachten nog in behandeling	11	4,9 %

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. 145 van de 226 werden na behandeling als gegrond of deels gegrond beschouwd. Dit is goed voor 64 %. In 2014 ging het om 59 % en in 2015 om 68 %. De stijging die de voorbije jaren werd genoteerd, werd in 2016 alweer afgezwakt. Zowel de cijfers voor de gegronde, de deels gegronde als de ongegronde klachten blijken de voorbije jaren licht te schommelen.

11 van de ontvankelijke klachten zijn op het moment van de bevraging nog in behandeling en worden in de volgende tabellen buiten beschouwing gelaten. Het feit dat men volgens kalenderjaren moet rapporteren zorgt hier en daar voor wat extra verwarring. In het onderwijs denkt en werkt men nu eenmaal in schooljaren.

Om in grote lijnen de oorzaak van de klacht na te gaan, toetsen we gegronde en deels gegronde klachten aan een aantal ombudsnormen. Dit geeft voor 2016 het volgende resultaat, los van het feit dat een dergelijke indeling soms wat geforceerd overkomt.

Toetsing van de gegronde en deels gegronde klachten aan de ombudsnormen – GO! 2016	145	%
De klager gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling	29	20 %
De klager vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft	7	4,8 %
De klager vindt de informatieverstrekking ontoereikend	19	13,1 %
De klager klaagt over de bereikbaarheid van de instelling	4	2,8 %
De klager voelt zich onheus bejegend	86	59,3 %

Al jaren op rij is het feit dat men zich onheus bejegend voelt de meest voorkomende reden waarom men een klacht indient. Het gaat hier voor alle duidelijkheid om een gevoel, hieruit blijkt niet dat de klager effectief onheus behandeld werd.

De sterke toename in 2015 van het aantal gevallen waarbij de klager niet akkoord ging met een beslissing van een bestuursinstelling (verdubbeling - aandeel van bijna 40 %) heeft zich in 2016 niet doorgezet. Deze klachten zijn terug herleid tot een aandeel van 20 % zoals in de jaren voordien. Het is niet meteen duidelijk waaraan de opstoot in 2015 te wijten was.

Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2016 (geen klachten van personeelsleden)					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	9	18	23	3	53
over een handeling of houding van een personeelslid	10	22	10	3	45
over het uitblijven van een beslissing	1	2	1	0	4
over de bereikbaarheid van de instelling	0	4	0	1	5
over het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	1	0	2	0	3
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	2	0	2
over een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	6	2	7	0	15
over de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	0	0	0	0	0
over de organisatie van activiteiten door de school	2	4	1	0	7
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	1	8	0	1	10
over de informatieverstrekking door de school	8	4	2	2	16
over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	1	1	0	3
over schooloverlast	2	0	0	1	3
over zorg en begeleiding van leerlingen	6	5	5	4	20
over zorg en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	4	5	2	2	13
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,...	1	4	0	1	6
over financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,...	3	3	5	2	13
over veiligheid en hygiëne in de school	5	1	0	1	7
over het leerlingenvervoer	1	3	1	1	6
andere	0	1	2	0	3

Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen hebben. Bovendien kunnen de diverse aspecten van de klacht ook een andere beoordeling krijgen.

Van de 215 klachten ingediend door burgers (geen personeelsleden) in 2016 verwijzen er 98 naar een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (46 %). Ook de voorbije jaren waren dergelijke klachten binnen deze groep goed voor bijna de helft van het totaal.

Wanneer klachten over een bepaalde directeur of personeelslid zich opstapelen is men extra alert. Ook in 2016 leidde dit in een aantal concrete gevallen tot het niet vast benoemen of zelfs het ontslag van de persoon in kwestie of tot het uitvoeren van een risicoanalyse door de externe preventiedienst.

Verder behoren klachten over zorg en begeleiding van leerlingen (al dan niet met specifieke noden), informatieverstrekking op school, orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen en financiële zaken al een aantal jaren tot de top vijf. Ook in 2016 wordt dit bevestigd. Vermits ze rechtstreeks te maken hebben met de core business in het onderwijs hoeft dit niet te verbazen. Er is blijvend nood aan concrete acties en beleidsinitiatieven die zich op deze thema's toespitsen.

Een aantal scholengroepen werd geconfronteerd met klachten rond zittenblijven in het basisonderwijs. Soms worden de daaraan voorafgaande vaststellingen onvoldoende duidelijk gecommuniceerd aan de ouders (die niet altijd het Nederlands machtig zijn), zodat ze als het ware uit de lucht komen vallen wanneer de beslissing tot zittenblijven wordt genomen.

In een bepaalde scholengroep bracht men naar aanleiding van een specifieke klacht de problematiek in kaart van kinderen ouder dan 12 jaar die na (herhaald) zittenblijven in het basisonderwijs 'op leeftijd' overstappen naar het secundair onderwijs. Er wordt werk gemaakt van een masterplan om dergelijke situaties te voorkomen en maatgericht naar een oplossing te kunnen toewerken.

Vanuit een paar scholengroepen wordt naar aanleiding van klachten van cursisten in het volwassenenonderwijs gemeld dat dit publiek steeds mondiger wordt en als het ware waar voor zijn geld wil. Uit de globale gegevens is deze mogelijke tendens evenwel (nog) niet meteen af te leiden.

Overzicht van de klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2016

onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongeground	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	5	13	8	9	35
over een handeling of houding van een personeelslid	5	4	0	1	10
over het uitblijven van een beslissing	1	1	0	0	2
over de informatieverstrekking	0	3	2	0	5
over welzijn op het werk	1	3	1	0	5
over psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten)	1	3	1	0	5
over pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	1	2	2	0	5
over de toepassing van het statuut	4	1	6	0	11
over een niet-heraanstelling als tijdelijke	4	0	2	0	6
andere	0	0	0	0	0

Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen hebben. Bovendien kunnen de diverse aspecten van de klacht ook een andere beoordeling krijgen.

Het gaat hier om klachten ingediend door personeelsleden. Klachten over de eigen werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling vallen sinds een aantal jaren ook onder de bepalingen van het Klachtendecreet en zijn dus ontvankelijk. Over het aantal formele verzoeken tot psychosociale interventies wordt via een ander kanaal gerapporteerd. Dit onderscheid - zeker in de informele fase - is lang niet altijd even duidelijk.

Een aantal scholengroepen laat optekenen dat zij het gevoel hebben dat de drempel voor personeelsleden om (soms ten onrechte) een beroep te doen op arbeidsgeneeskundige diensten voor klachten rond 'pesten op het werk' lager is geworden, hierin al dan niet ondersteund door vakorganisaties die het beschermend karakter van deze procedure benadrukken. Dergelijke uitspraken kunnen evenwel niet op waarheid worden getoetst aan de hand van de rapportering over de 'gewone' klachtenbehandeling.

Van de 78 klachten ingediend door personeelsleden zijn er 45 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (58 %). In 2015 lag dit percentage aanzienlijk hoger en ging het in bijna driekwart van de gevallen om dergelijke klachten (74 %). Mogelijk ligt de verklaring voor deze daling in het feit dat de specifieke klachtenprocedure inzake psychosociale risico's op het werk verder of beter ingeburgerd geraakt. Over deze procedure en verzoeken tot psychosociale interventie wordt - zoals eerder reeds aangestipt - via een ander kanaal gerapporteerd.

3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De voorbije jaren werd bij het GO! aandacht besteed aan kwaliteitsvolle **klachtenbehandeling** en werd die vanuit de centrale diensten mee ondersteund.

Zo wordt een aantal **aanbevelingen, tips en instrumenten** aangereikt (o.a. sjablonen, modelbrieven, FAQ's, enz.) via GO! pro, het kennisplatform voor GO! professionals. Deze hulpmiddelen moeten op geregelde tijdstippen verder worden aangepast en bijgewerkt.

Elke scholengroep geeft autonoom invulling aan een eigen klachtenprocedure en hanteert een aantal afspraken in verband met de concrete klachtenbehandeling, zowel op het niveau van de scholen/instellingen als van de scholengroep zelf. Het is raadzaam de **eigen procedure in kaart** te brengen en voldoende te documenteren. Niet alleen kan dit bijdragen tot meer uniformiteit in de lokale captatie en behandeling van klachten, het kan ook helpen om directeurs van scholen/instellingen en medewerkers van de scholengroep zelf verder en diepgaander te sensibiliseren. Bij personeelwissels of gewijzigde rolverdelingen kan men dan makkelijker terugvallen op reeds gemaakte afspraken, zodat nieuwkomers snel hun rol in de klachtenbehandeling kunnen opnemen.

Vanuit de scholengroepen wordt opnieuw het signaal gegeven dat het toegenomen aantal klachtenkanalen soms voor verwarring zorgt. De regelgever heeft verschillende **specifieke (beroeps)procedures** uitgewerkt, bijvoorbeeld gekoppeld aan beslissingen inzake B-/C-attesten of definitieve uitsluiting. Ouders zijn zich er niet altijd van bewust dat het belangrijk is om de vooropgestelde termijnen te respecteren. Aan scholen/instellingen en scholengroepen wordt gevraagd om bij het meedelen van een mogelijk aan te vechten beslissing steeds de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden.

Tijdens de bijeenkomsten van het GO! klachtennetwerk in het voorbije jaar werd hier aandacht aan besteed en werden de procedures uitgebreid toegelicht, ook omdat ze verplicht in de schoolreglementen moeten worden opgenomen en aangepast, naargelang de schoolcontext.

Maar de verwarring omtrent **diverse klachtenprocedures** doet zich soms ook voor bij de klachtenbehandelaars in de scholengroepen. Zo bestaat er los van de algemene Vlaamse klachtenprocedure een aantal specifieke organen met een eigen klachtenprocedure waar men soms wat onvoorbereid mee te maken krijgt en die een impact hebben op de eigen klachtenbehandeling. Zo is er bijvoorbeeld de Commissie Zorgvuldig Bestuur, het Kinderrechtencommissariaat, Unia of de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. En dan kunnen we opnieuw verwijzen naar de soms grijze zone tijdens de informele behandelingsfase van klachten inzake psychosociale risico's op het werk. De klachtenbehandelaars moeten niet tot in detail op de hoogte zijn van elk van deze procedures maar het is wel aangewezen dat zij over voldoende kennis en informatie beschikken om correct te kunnen doorverwijzen, onderlinge verbanden te zien of bepaalde consequenties te kunnen inschatten. In 2016 werd hier tijdens de bijeenkomsten van het GO! klachtennetwerk weliswaar informatie over verspreid maar een permanente opvolging is dringend nodig, temeer omdat deze specifieke regelgeving om de zoveel tijd gewijzigd en bijgestuurd wordt.

4. Kwaliteitsmanagement

4.1. Algemeen

Het centrale uitgangspunt van de Vlaamse overheid blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij men uit het klachtenbeeld lessen trekt om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Het GO! heeft dit de voorbije jaren steeds uitdrukkelijk onderschreven en tracht doelbewust vorm te geven aan het klachtenmanagement in al zijn geledingen.

Klachten beschouwen als een opportuniteit voor kwaliteitsverbetering is radicaal anders dan ernaar te kijken als een noodzakelijk kwaad. Klachten leveren concrete en bruikbare informatie op over de eigen werking en dienstverlening. Ze kunnen tekortkomingen aan het licht brengen. Het zijn dan ook waardevolle instrumenten voor feedback en kwaliteitsverbetering.

Ook in het GO! is men daarvan overtuigd. Door klachten consistent te registreren kunnen de centrale diensten en de scholengroepen detecteren wat er leeft en indien nodig hun dienstverlening en beleidsvoering hieraan aanpassen.

Bij de recente opvraging van de gegevens over de klachtenbehandeling in 2016 werd specifiek gepolst naar klachten over een viertal actuele beleidsthema's. Het ging om klachten rond armoede, de vluchtelingenproblematiek, levensbeschouwing en de toepassing van het M-decreet. De klachtengraad rond deze thema's bleek enorm beperkt te zijn ; het gaat om slechts een paar dossiers.

De verklaring hiervoor is vermoedelijk te vinden in het feit dat men in eerste instantie op het lokale niveau met deze thema's te maken krijgt, waar men meteen op de problematiek kan inspelen. Het is slechts wanneer men niet tevreden is over de al dan niet aangereikte oplossing dat er bij de betrokken scholengroep een formele klacht wordt ingediend.

Het geringe aantal klachten rond het M-decreet zou ook mede verklaard kunnen worden door het feit dat ouders misschien nog onvoldoende vertrouwd zijn met de concrete toepassing van deze nog vrij recente regelgeving. Bovendien kan men over redelijke aanpassingen voor kinderen met een beperking ook terecht bij Unia, het Interfederaal Gelijkenkansencentrum. De toekomst zal uitwijzen hoe dit verder evolueert.

4.2. Actoren in het GO!

4.2.1. Centrale klachtencoördinator

In de centrale diensten van het GO! is reeds sinds vele jaren een centrale klachtencoördinator actief. De functie is opgenomen in het personeelsplan en ondergebracht in de afdeling Beleid & Strategie en het functieprofiel is welomschreven.

De opdracht van de centrale klachtencoördinator wordt als volgt omschreven :

- correcte informatie en advies verschaffen over de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 en over de klachtenprocedure in het GO!;
- instaan voor correcte opvang en vriendelijk onthaal van klagers; zij worden indien nodig/mogelijk op hun gemak gesteld;
- de klager correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar

Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt onmiddellijk de nodige informatie over waar hij wel met zijn klacht terecht kan. De vertrouwelijkheid van dit gesprek wordt gewaarborgd. Met de burger wordt afgesproken of de klacht wordt doorgestuurd naar de scholengroep. Een klacht wordt enkel met akkoord van de klager doorgestuurd, om niemand in problemen te brengen. De ervaring leert dat de klager meestal liever zelf contact opneemt met de scholengroep of eerst de situatie wil afwachten alvorens acties te ondernemen. In een aantal gevallen wil de klager ook gewoon zijn verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dit geval een luisterend oor;

- advies en functionele ondersteuning verlenen aan scholen en scholengroepen bij hun klachtenbehandeling zonder aan de autonomie van de scholengroepen te raken. Vermits de klachtencoördinator niet bij het gebeuren ter plaatse betrokken is, kan hij het soms wat emotionele aspect trachten te overstijgen en een rationele en neutrale benadering waarborgen;
- indien men dat wenst fungeren als klachtenbehandelaar bij klachten over de werking van de centrale diensten van het GO!;
- jaarlijks voor de Vlaamse Ombudsdienst een gecoördineerd verslag opmaken over de klachtenbehandeling in de instellingen van het GO!;
- de resultaten van het jaarverslag terugkoppelen naar de diverse betrokkenen en actoren in het geheel van de organisatie.

4.2.2. Medewerkers centrale diensten

In het kader van de dienstverlening onderhouden heel wat medewerkers van de centrale diensten nauwe contacten met de personeelsleden van scholen/instellingen en scholengroepen (o.a. pedagogische begeleidingsdienst, gemeenschappelijke preventiedienst, verificatiedienst, juridische aangelegenheden). Vaak wordt hun expertise gevraagd bij concrete klachtenbehandeling en leidt dit ook mee tot nieuwe beleidsinitiatieven.

Naar aanleiding van concrete klachten worden zij ook geregeld door de centrale klachtencoördinator geconsulteerd om toelichting te verschaffen bij een bepaalde problematiek of hun licht te laten schijnen op eerder technische aspecten.

Naar aanleiding van een concrete klacht omtrent de schending van de persoonlijke levenssfeer van een leraar ingediend bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer werden enkele collega's bij elkaar gebracht om deze problematiek – elk vanuit hun eigen invalshoek en expertise – te bekijken.

Voor de medewerkers werd in 2016 een 'apéro' georganiseerd rond de klachtenbehandeling in het GO!. Op een informele manier werd informatie en knowhow gedeeld over de klachtenprocedure, het algemene begrippenkader en het klachtenbeeld van de voorbije jaren. De deelnemers kregen ook aanbevelingen mee over de manier waarop medewerkers kunnen bijdragen tot een collectief ondersteund klachtenbeleid.

4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen

Elke scholengroep staat in voor de eigen klachtenbehandeling en kan intern op basis daarvan het klachtenmanagement ook mee vormgeven. Zo kwam in een bepaalde scholengroep een integriteitscharter tot stand.

In het verleden werd de klachtenbehandeling heel vaak (enkel) opgenomen door de algemeen directeur van de scholengroep, maar in het voorbije jaar merken we een duidelijke verschuiving naar een meer geïntegreerde aanpak met gedeelde verantwoordelijkheden. Waar in 2015 nog 12 algemeen directeurs de klachtenbehandeling haast grotendeels zelf en persoonlijk voor hun rekening namen, zal dit vanaf 2017 nog slechts in één enkele scholengroep het geval zijn.

In de meeste scholengroepen worden de taken almaar vaker gedelegeerd. In 17 scholengroepen werd intussen een klachtencoördinator aangewezen, die niet alleen als spil en aanspreekpunt binnen de scholengroep fungeert, maar ook als volwaardige klachtenbehandelaar. In de overige scholengroepen kiest men voor een samenwerkingsvorm waarbij medewerkers van de scholengroep ondersteuning bieden bij de klachtenregistratie en/of de voorbereiding van de klachtenbehandeling (inhoudelijke input). Opvallend hierbij is dat een vijftal HR-medewerkers die het voorbije jaar in dienst kwamen (doordat voormalige gesco-middelen bewust anders werden ingezet) op één of andere manier worden ingeschakeld. Op die manier wordt het mogelijk om het gevoerde personeels- en klachtenbeleid als onderdeel van een algeheel kwaliteitsmanagement nog beter op elkaar af te stemmen.

De reden waarom men voor een bepaalde werkwijze kiest varieert van scholengroep tot scholengroep. Er zijn algemeen directeurs die wegens hun eindverantwoordelijkheid inzake klachtenbehandeling zo nauw mogelijk betrokken willen zijn (en blijven) met wat er reilt en zeilt in de scholengroep. Sommigen nemen doelbewust de rol van bemiddelaar op die ervoor zorgt dat de betrokken partijen met elkaar in dialoog gaan. Anderen geven aan dat zij bij acute problemen soms mee de zoektocht naar een concrete oplossing kunnen bespoedigen of zelfs (al dan niet gedeeltelijk) afdwingen.

In een aantal scholengroepen beseft men hoeveel werk en tijd een gedegen klachtenbehandeling vaak vereist en vertrouwt men deze taak net bewust toe aan een klachtencoördinator die als neutrale partner over voldoende metier en autonomie beschikt om hieraan vorm te kunnen geven voor het geheel van de scholengroep.

In heel wat scholengroepen heeft men bewust gekozen voor teamwerk bij de inhoudelijke ondersteuning van de klachtenbehandeling. Zo neemt - naast de algemeen directeur - vaak ook een coördinerend directeur basisonderwijs of secundair onderwijs of een vertrouwenspersoon de klachten mee onder de loep, afhankelijk van de problematiek die zich aandient. In een aantal scholengroepen vormt klachtenbehandeling een vast agendapunt in het beleidsoverleg tussen de algemeen directeur en de coördinerend directeurs, of soms zelfs op de vergadering van het college van directeurs waar alle directeurs van de scholengroep deel van uitmaken. Terugkoppeling over relevante klachten en de impact van de geboden oplossingen op eventuele procedures binnen de scholengroep vormen het sluitstuk en getuigen van een doorgedreven en geïntegreerd klachtenmanagement.

Bij een aantal scholengroepen wordt over de behandeling van relevante klachten ook structureel teruggekoppeld naar de raad van bestuur van de scholengroep. In andere scholengroepen doet men dit eerder sporadisch en is dit afhankelijk van de aard of draagwijdte van de klacht, gekoppeld aan de specifieke bevoegdheden van de raad van bestuur.

Enkele scholengroepen organiseren jaarlijks een eigen bevraging onder de directeurs en maken een eigen rapport op over de klachtenbehandeling van het afgelopen jaar.

4.2.4. Netwerk klachten GO!

Ook over de grenzen van de scholengroepen heen tracht men in het GO! de ervaring en expertise inzake klachtenbehandeling te delen. Sinds een aantal jaren worden de algemeen directeurs en de klachtencoördinatoren van de scholengroepen uitgenodigd voor netwerkbijeenkomsten rond klachtenbehandeling. Bedoeling is om van gedachten te wisselen en van elkaar te leren. Er wordt ook steeds getracht wat dieper in te zoomen op een klachtengerelateerd thema.

In 2016 kwam het klachtennetwerk tweemaal samen. In juni stond de terugkoppeling van de resultaten van 2015 op de agenda en werd de standaardsjabloon voor klachtenregistratie in het GO! geactualiseerd. Er werd ook stilgestaan bij een aantal beroepsprocedures die in het onderwijs van toepassing zijn, met name in verband met B-/C-attesten of definitieve uitsluiting. De bijeenkomst van december stond in het teken van de voorbereiding van de rapportering over de gegevens van 2016. Zo werd bijvoorbeeld de vragenlijst aangepast waarmee de scholengroepen informatie aanreiken voor het jaarverslag. Er werd informatie gedeeld over een aantal klachtenprocedures, los van de vertrouwde Vlaamse en naar het GO! doorvertaalde klachtenprocedure (o.a. werking Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer).

Er wordt meermaals gevraagd de data van de bijeenkomsten tijdig door te geven zodat zoveel mogelijk betrokkenen kunnen deelnemen.

4.3. Externe partners

Een bevoorrechte partner om kwaliteitsmanagement mee vorm te geven is en blijft de Vlaamse Ombudsdienst en zijn vertegenwoordigers. Niet alleen worden concrete klachten besproken – waarbij de Vlaamse Ombudsdienst al dan niet als tweedelijnsbehandelaar optreedt – ook algemene bevindingen of tendensen worden afgetoetst. Deze vorm van informatie-uitwisseling zorgt voor een win-winsituatie. In 2016 werkten we bijvoorbeeld samen rond een klacht over een gunningsprocedure waarbij er een probleem was gerezen met het elektronisch indienen en handtekenen van de offerte. Aangezien de betrokken organen - e-Procurement en Fedict – onder federale bevoegdheid vallen, werd ook de federale ombudsdienst op de hoogte gebracht.

Er worden ook contacten onderhouden met het Kinderrechtencommissariaat en bij concrete dossiers wordt er teruggekoppeld. Medewerkers van de centrale diensten namen er net als de voorbije jaren deel aan informatiesessies, opleidingen, enz.

De centrale klachtencoördinator is per definitie verder ook lid van het netwerk klachtenmanagement van de Vlaamse overheid en onderhoudt contacten met andere klachtencoördinatoren bij de Vlaamse overheid.

Er werd positief gereageerd op de oproep om deel uit te maken van een focusgroep rond eventuele wijzigingen aan het Vlaamse Klachtendecreet en de integratie in het nieuwe Bestuursdecreet. Ook bij klachtencoördinatoren van de scholengroepen werd gepolst of zij hieraan wensen deel te nemen.

4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

Samen met interne en externe partners heeft het GO! de voorbije jaren ingezet op het structureel verankeren van goede klachtenbehandeling als onderdeel van een uitgebouwd **kwaliteitsmanagement**. Ook initiatieven hiertoe worden steeds aangemoedigd.

Het gebruik van **generieke sjablonen** (o.a. registratieformulier, vragenlijst voor rapportering klachtenbehandeling) kan bijdragen tot een uniform klachtenbeleid binnen de organisatie, zeker als die sjablonen gezamenlijk en in overleg tussen de verschillende geledingen tot stand zijn komen. Dit was het geval in 2016 maar ook voor de toekomst is het belangrijk dat we ze op geregelde tijdstippen aan een kwaliteitscontrole onderwerpen en bijsturen indien nodig of wenselijk.

Door het personeelsverloop in de scholengroepen en omdat rollen veranderen – onder andere nieuw aangestelde algemeen directeurs of klachtencoördinatoren – is het aangewezen om op geregelde tijdstippen **infosessies** voor nieuwkomers te organiseren. Het is belangrijk dat zij goed vertrouwd geraken met het begrippenkader om een uniforme klachtenbehandeling te kunnen waarborgen.

Voor klachtencoördinatoren of algemeen directeurs die al meer ervaring hebben met klachtenbehandeling kunnen **intervisiegesprekken en workshops** leerzaam en verrijkend zijn. Klachtencoördinatoren/-behandelaars zijn vaak met hetzelfde bezig en lopen vaak ook tegen dezelfde problemen aan. Hierover praten en bij elkaar op zoek gaan naar goede voorbeelden kan helpen. Bovendien komt dit de samenhang ten goede.

Communicatie blijkt eens te meer een sleutelbegrip bij klachtenbehandeling. Duidelijkheid verschaffen bij wat men met bepaalde beslissingen bedoeld heeft kan verhelderend werken en misverstanden voorkomen. Ook het toenemende gebruik van sociale media maakt dat doelbewuste communicatie cruciaal wordt. Enkele scholengroepen namen het voorbije jaar hierrond reeds initiatieven of willen hierover opleidingen aanbieden/volgen, niet enkel voor directeurs maar voor het gehele lerarenkorps.

Het kan ook goed zijn om directeurs **themagerichte opleidingen** te laten volgen gelinkt aan de klachtenproblematiek waarmee ze geconfronteerd worden (o.a. pestproblematiek aanpakken, sanctiebeleid).

5. Conclusie

Het is inmiddels haast een traditie want in zowat elk jaarverslag over klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van Vlaamse Gemeenschap wordt gesteld dat klachten over onderwijs vaak gaan over van alles en nog wat en maar weinig over onderwijsmaterie zelf.

Wij blijven concluderen dat klachten hoofdzakelijk gaan over een verstoorde relatie tussen ouders en leerlingen aan de ene kant en leerkrachten en directeurs aan de andere kant. Vaak ligt onhandige communicatie aan de basis van het ongenoegen. Luisteren naar elkaar en concrete en correcte informatie uitwisselen zijn van cruciaal belang.

Ontevredenheid wordt vaak veroorzaakt door verwachtingen die niet worden ingelost. Hoewel verwachtingen zeer uiteenlopend kunnen zijn, kan het goed managen ervan veel klachten voorkomen. Maar we moeten ook duidelijk durven stellen dat verwachtingen van ouders en leerlingen niet altijd realistisch zijn. En dat in een aantal uitzonderlijke gevallen de school en de ouders lijnrecht tegenover elkaar komen te staan, met formele klachten tot gevolg. Dan is er dringend een gedegen klachtenbehandeling nodig.

Waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid/eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement die centraal staan in het PPGO!, vormen niet alleen sleutelbegrippen voor een waarde(n)vol onderwijs maar leiden evenzeer tot een waarde(n)volle klachtenbehandeling.

Het regelgevende kader inzake klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid is de voorbije jaren amper gewijzigd. Dit neemt niet weg dat het GO! steeds mee tracht in te spelen op ontwikkelingen – niet in het minst van digitale aard – om de klachtenprocedure verder te actualiseren en aan te passen aan de noden van vandaag.

Participatie is voor het GO! geen loos begrip, ook niet als het over het verwezenlijken van een gedragen en geïntegreerd klachtenbeleid gaat waarbij elk van de actoren zijn of haar rol te spelen heeft, hetzij lokaal in een school of instelling, hetzij op het mesoniveau in een scholengroep of op het centrale niveau bij de centrale diensten.

Samenwerken biedt absoluut een toegevoegde waarde en vormt de sleutel om van het klachtenmanagement een blijvend succesverhaal te maken. Een welgemeend dankwoord aan al diegenen die hiertoe in 2016 hebben bijgedragen is dan ook op zijn plaats.

Januari 2017